



The Executive Network



FIERA MILANO
MEDIA

Fiera Milano Media S.p.A.
Divisione Business International
Sede Legale
Piazzale Carlo Magno, 1
20149 Milano, Italy

Sede Operativa
Piazza della Repubblica, 59
00185 Roma, Italy
Tel +39 06.845411
Fax +39 06.85301046

Sede Amministrativa
S.S. del Sempione, 28
20017 Rho (Milano), Italy
Tel +39 02.4997.1
Fax +39 02.4997.6573

Dati societari
Capitale sociale Euro 2.803.300,00 i.v.
Registro Imprese, C.F. e P.I. 08067990153
CCIAA 1201667 socio unico Fiera Milano SpA
Direzione e coordinamento Fiera Milano SpA

Incontro Dibattito

Leveraging Web Chat to Optimize the Customer Experience

Come Creare una rete di assistenza clienti on-line efficace

Milano, 20 Giugno 2013

Perché il customer care è così importante a **livello di business**? Perché quasi il **60% dei consumatori dichiara di abbandonare un brand per provarne un altro per capire se questo è in grado di offrire un miglior supporto**, o perché il **45% dice di interrompere il proprio processo d'acquisto** se non riesce ad ottenere rapidamente le risposte che stava cercando.

Per un'azienda quindi diventa un fattore differenziante.

Negli ultimi mesi il servizio clienti si sta spostando sempre di più verso la Web Chat; i clienti infatti sentono l'esigenza di raggiungere l'operatore per creare un'interazione privata, utilizzando il web *self-service* e/o il *social media*.

L'utilizzo della Web chat infatti permette al cliente di raggiungere un operatore senza allontanarsi dalla pagina web (se stanno facendo un acquisto o di ricerca attraverso un elenco di domande frequenti).

10.30 Registrazione dei partecipanti e Welcome Coffee

11.00 Saluto ed introduzione a cura del moderatore:
Andrea Farinet, Associate Professor, Università Cattaneo-LIUC

11.05 Introduzione:
2014 Trends to Watch: Customer Experience and Interaction: Come scegliere una strategia di customer care efficace per il proprio business aziendale?
Andrea Farinet, Associate Professor, Università Cattaneo-LIUC

*Business International – Il seguente programma è provvisorio, ad uso interno e suscettibile di variazioni. I nomi dei relatori sono confidenziali fino alla stesura del programma definitivo. La presentazione dei relatori verrà stampata e proiettata durante l'evento, inviata via e-mail a tutti gli iscritti in formato pdf non modificabile, utilizzata da FMM spa - Business International nell'ambito della propria attività, salvo che l'autore ne abbia espressamente vietato l'utilizzo.

11.30 Come sfruttare le potenzialità della Web Chat per ottimizzare l'esperienza del cliente

- Come la web chat Web si sta evolvendo a canale di supporto strategico?
- Quali sono gli elementi che costituiscono un web chat integrata a servizio dei clienti?
- Quali sono i vantaggi di attuazione web chat in un'azienda di servizio al cliente?

Valentina Trevaini, Titolare, **Sostanza**

Alessandro La Ciura, Owner, **Sostanza**

+

Caso Aziendale

12.00 Tavola Rotonda:

Come trarre vantaggio dai dati integrati per sviluppare una visione olistica dei propri clienti e fornirgli ciò che vogliono o di cui hanno bisogno?

Ne discutono:

NH Hotel

Maura Di Liddo, Customer Feedback Manager, **Ing Direct**

Sara Pupin, Web Marketing Manager, **Bricocenter**

Tbd, **Privalia Vendita Diretta**

Enrico Rusi, Marketing Director, **Paddy Power**

Alba Capaccioli, Direttore Customer Care, **Piazza Sempione**

Giorgio Voltolini, Business Intelligence & Customer Care Systems Director Corporate IT,
Costa Crociere

Silvia Checchinato, Responsabile Customer Care, **Monclick**

Valentina Trevaini, Titolare, **Sostanza**

Alessandro La Ciura, Owner, **Sostanza**

Moderata:

Andrea Farinet, Associate Professor, **Università Cattaneo-LIUC**

12.45 Domande e Dibattito e Chiusura dei lavori

13.15 Lunch